BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A .LANDASAN TEORI

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil penerapan pekerjaan baik itu secara kuantitas dan kualitas dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab setiap karyawan. Menurut Robbins (2010) kinerja merupakan prestasi atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama rentang waktu tertentu didalam melakukan tugas dibandingkan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja,target atau sasaran.

Menurut Rivai dan Sagala (2009) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku nyata yang ditunjukkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Anoraga (2006) kinerja menggambarkan prestasi atau hasil kerja yang diperlihatkan oleh individu atau kelompok maupun organisasi sesuai dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang telah ditentukan.

Menurut Sadarmayanti (2011) Kinerja merupakan hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.

Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan. Jadi pada dasarnya kinerja adalah sebuah pengabdian karyawan yang diberikan kepada perusahaan

Mangkunegara (2010) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu,upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Kinerja adalah hasil yang didapatkan oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama rentang waktu tertentu. Sedarmayanti mengutarakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang karyawan, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia dapat diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan efektifitas karyawan menggunakan sumber daya organisasi

b. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yakni Robbins (2010) :

1. Kualitas,tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai oleh karyawan mendekati sempurna terhadap keterampilan dan kemampuan
2. Kuantitas,jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu.tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada awal waktu awal yang diinginkan.
4. Efektivitas, Merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi di mana dengan maksud untuk menaikkan keuntungan
5. Kemandirian,Merupakan tingkat seorang karyawan yang dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

2.KOMITMEN ORGANISASI

Robbins (2008) komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi itu. Menurut Robbins (2008) bahwa terdapat 3 macam dimensi komitmen organisasional yaitu : Komitmen *Afektif* , Komitmen *Normatif*, dan Komitmen Berkelanjutan. Komitmen *Afektif* adalah.. Komitmen Normatif adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi itu karena memang harus begitu , tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan. Komitmen berkelanjutan yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut,pekerja ini memiliki komitmen pada organisasi karena mereka membutuhkannya.

Armstrong (2014) menyebutkan bahwa komitmen adalah sebagai salah satu bentuk dari loyalitas yang diberikan individu terhadap organisasi,yang dalam waktu lama akan menghasilkan *organizational citizenship* yakni perilaku yang bermanfaat pada organisasi tanpa harus dituntut oleh deskripsi pekerjaan maupun perintah dari atasan. Komitmen organisasi bisa diartikan sebagai salah satu sikap yang menggambarkan perasaan senang atau tidak senang individu pada organisasi di tempat bekerja (Robbins, 2008) ada tiga komponen yang terkait dengan komitmen organisasi yang di paparkan Meyer dan Allen (1993), dimana komponen-komponen itu terdiri dari: 1) *Affective Commitment*,2) *Continuance Commitment*, 3) *Normative Commitment*, timbul dari nilai-nilai karyawan.

Kemudian Grennberg dan Baron (2003),komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya atau tidak bersedia meninggalkannya. Robbins dan judge (2008),komitmen organisasi dijelaskan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.moorhead dan griffin (2013),komitmen organisasi adalah identifikasi dan ikatan seseorang pada sebuah organisasi. Seseorang yang sangat berkomitmen akan melihat dirinya sebagai anggota yang sejati diperusahaan tersebut.sebaliknya orang yang kurang berkomitmen dalam sebuah perusahaan akan lebih cenderung melihat dirinya sebagai orang luar,lebih mengekspresikan ketidakpuasan dan tidak melihat dirinya sebagai anggota organisasi dalam jangka waktu yang Panjang.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan cara tetap bertahan dengan organisasi,membantu mencapai tujuan organisasi,dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun.

a.Dimensi Komitmen organisasi

Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa terdapat 3 macam dimensi komitmen organisasional yakni :

1. Komitmen Afektif yaitu Perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Seorang pekerja yang mempunyai komitmen yang kuat mengidentifikasi organisasi dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi itu.
2. Komitmen Normatif yaitu Karyawan bertahan sebagai anggota organisasi karena ada kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi adalah hal yang benar untuk dilakukan.
3. Komitmen berkelanjutan yaitu kesediaan individu untuk tetap berada di organisasi untuk tidak menemukan pekerjaan lain atau karena imbalan ekonomi tertentu,

3. Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015)kecerdasan emosi merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta

mengatur keadaan jiwa. Biasanya emosi adalah reaksi rangsangan yang berasal dari luar dan dalam diri seseorang misalnya emosi gembira bisa mendorong perubahan suasana hati seseorang,sehingga secara fisiologi terlihat tertawa sedangkan emosi sedih bisa mendorong seseorang untuk berperilaku menangis. Menurut Patton (2002) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran,memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan. Cooper dan Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi.

Studi lain mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan untuk melihat, mengamati, mengenali bahkan mempertanyakan tentang diri sendiri kata kunci untuk mengendalikan diri nafsu dan emosi sendiri adalah pengetahuan tentang diri sendiri (Suharsono, 2005). Goleman (2015) mengungkapkan bahwa terdapat lima unsur pokok yang mendasari kecerasan emosional seseorang, diantaranya: 1) Kesadaran diri, 2) Pengaturan diri, 3) Motivasi, 4) Empati, dan 5) Keterampilan sosial.

Ada beberapa defenisi mengenai kecerdasan emosional menurut para ahli diantaranya sebagai berikut:

1). Menurut Daniel Goleman kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotional life with intellegence)*, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapanya (*xcccthe appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan, kesadaran diri, pengendalian diri, memotivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

2). Cooper dan Sawaf (2002) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.. Kecerdasan emosianal akan menimbulkan energi yang positif,apabila energi tersebut negatif maka tidak dapat disebut kecerdasan emosi sehingga dapat dirasakan manfaatnya baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.

3). Howes dan Herald mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi merupakan kecerdasan dalam memahami, mengenali,

merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikanya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

a. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Goleman (2015), memaparkan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yakni :

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga adalah madrasah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi yakni melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dengan kuat dan akan menetap secara permanen hingga mereka dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga akan sangat berguna bagi setiap individu kelak di kemudian hari.Contoh yang dapat diberikan yaitu,dapat menerapkan perilaku disiplin,bertanggung jawab,memiliki rasa empati dan perduli terhadap orang lain dan mahluk hidup disekitarnya.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang dimaksud adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

b. Dimensi dan Indikator kecerdasan Emosional

Goleman (2015), menyebutkan bahwa ada lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk menggapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri (*self- Awareness*), kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu dalam pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri, yakni kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
3. Motivasi, yakni hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustasi.
4. Mengenali emosi orang lain (*empaty*),kemampuan merasakan apa yang dirasakakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan..
5. Keterampilan sosial, yakni merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain,meliputi kemampuan untuk menunjang popularitas,mempertahankan

hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

4. Kecerdasan Spiritual

Menurut Zohar dan Marshall(2007),kecerdasan spiritual adalah kemampuan internal bawaan otak dan jiwa manusia yang sumber terdalamnya adalah inti alam semesta sendiri, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan. Kecerdasan yang memberikan makna,yang melakukan *kontektualisasi*,dan bersifat *transformatife*. Mereka mengutarakan bahwa kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya. Dan kecerdasan ini digunakan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibanding dengan yang lain (Zohar dan Marshall,2007).

Sedangkan menurut Agustin (2008) mendefinisikan kecerdasan spiritual adalah kemampuan memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Allah. Sebagaimana hadits Rasullullah SAW " sesungguhnya orang cerdas adalah orang yang senantiasa mendekatkan diri kepada Allah dan dia beramal untuk sesudah mati". Menurut Zohar dan Marshall (2007),ciri-ciri dari kecerdasan spiritual yang telah berkembang secara umum dengan baik adalah sebagai berikut: 1) Kemampuan untuk

bersifat fleksibel (adaktif secara spontan dan aktif), 2) Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan untuk menghadapi dan melawan rasa takut. 3) Kualitas hidup yang diilhami oleh kualitas visi dan nilai. 4) Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu. 5) Kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal (berpandangan holistik). 6) Kecenderungan nyata untuk bertanya. 7) Kepemimpinan yang penuh dengan pengabdian dan tanggung jawab.

Sedangkan menurut Agustian (2008) ciri-ciri orang yang cerdas secara spiritual adalah seseorang yang didalam kehidup sehari-harinya selalu berperilaku baik,perilaku seperti itu yakni seperti istiqomah,kerendahan hati,tawakal(selalu berusaha dan berserah diri),keiklasan atau ketulusan,kaffah (totalitas*),tawazun* (keseimbangan),ihsan (integritas dan penyempurnaan).

Kecerdasan spiritual menurut Zohar dan Marshall sebenarnya tidak terlalu jauh berbeda dengan konsep yang telah di kemukakan oleh Agustian. Hal ini dapat dilihat dari konsep kecerdasan spiritual Zohar dan Marshall yang menyatakan bahwa kecerdasan untuk menepatkan perilaku dalam kehidupan kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya.Sedangkan menurut Agustin (2008) kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk memberikan makna ibadah terhadap perilaku dan kegiatan.

Konsep keduanya hampir sama yaitu bagaimana seseorang memecahkan suatu permasalahan makna dan nilai,kemudian bagaimana

manusia tersebut mampu untuk memberikan makna dalam setiap perilaku yang dilakukakannya,akan tetapi Zohar dan Marshall lebih universal dalam mendeskripsikan kecerdasan spiritual,sedangkan agustian lebih spesifik dalam menjeleskan yaitu terdapat unsur ketuhanan dalam konsep kecerdasan spiritual yang telah dikemukakannya.

Dari beberapa penjelasani di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah (SQ kecerdasan untuk menilai setiap perilaku dan kegiatan yang dilakukan dalam konteks makna yang lebih luas dan akan dipertanggungjawabkan tidak hanya antara sesama manusia tetapi juga kepada Tuhan.

a.indikator kecerdasan spiritual

Kecerdasan Spiritual adalah kemampuan internal bawaan otak dan jiwa manusia yang sumber terdalamnya adalah inti alam semesta sendiri, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan. Menurut Zohar dan Marshall (Zohar,2007),tanda-tanda kecerdasan spiritual yang telah berkembang dengan baik dalam diri seseorang antara lain :

1. Kemampuan bersifat fleksibel *(Tazawazzun*)

   Bersikap fleksibel yaitu mampu menyesuaikan diri secara spontan dan aktif untuk mencapai hasil yang baik, memiliki pandangan yang pragmatis (sesuai kegunaan), dan efisien tentang realitas.

2. Memiliki integritas dalam membawakan visi dan nilai pada orang lain.

Kemampuan seseorang yang mencakup usaha untuk mengetahui batas wilayah yang nyaman untuk dirinya,yang mendorong seseorang untuk merenungkan apa yang dipercayai dan apa yang dianggap bernilai,berusaha untuk memperhatikan segala macam kejadian dan peristiwa dengan berpegang pada agama yang diyakininya.

3. Ikhlas dan tawakal dalam menghadapi dan menghadapii cobaan.

Kemampuan seseorang dalam menghadapi kesulitan dan menjadikan kesulitan yang dialami sebagai motivasi untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dikemudian hari. Kemampuan dimana disaat dia mengalami kesulitan,ia akan menyadari keterbatasan yang ada pada dirinya,dan akan menjadi lebih dekat dengan Tuhan dan yakin bahwa hanya Tuhan yang akan memberikan pertolongan .

4. Tingkat kesadaran tinggi dan kualitas hidup yang dipahami oleh visi dan misi.

Kualitas hidup seseorang yang didasarkan pada tujuan hidup yang pasti dan berpegang pada nilai-nilai yang mampu mendorong untuk mencapai tujuan tersebut.

5. Berpikir secara *holistic*

Berpandangan holistik yaitu melihat bahwa diri sendiri dan orang lain saling terkait dan bisa melihat keterkaitan antara berbagai hal. Dapat memandang kehidupan yang lebih besar sehingga mampu menghadapi

dan memanfaatkan,melampaui kesengsaraan dan rasa sehat,serta memandangnya sebagai suatu visi dan mencari makna dibaliknya.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual

Zohar dan Marshall (2007) juga mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual yaitu :

1. Sel saraf otak

Otak yang selama ini telah menjadi jembatan antara kehidupan batin dan lahiriah kita.Ia telah mampu menjalankan semua ini karena bersifat kompleks,luwes,adaftif dan mampu mengorganisasikan diri.

2. Titik Tuhan (*God spot*)

Rama Chandra menemukan adanya bagian dalam otak ,yaitu lobus temporal yang akan meningkat ketika pengalaman religious atau spiritual berlangsung.Dia menyebutnya sebagai titik tuhan atau *God spot.* Titik Tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual.Namun, titik tuhan bukan merupakan syarat mutlak dalam kecerdasan spiritual.Masih perlu adanya integritas diantara seluruh bagian otak,seluruh aspek dan seluruh sei kehidupan.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Eka Suhartini dan Nur Anisa melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit daerah Labuang Baji Makassar,penelitian ini menggunakan

Metode Simple Random Sampling.sampel yang digunakan sebanyak 144 orang yang hasilnya diperoleh, Kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat,kecerdasan emosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

Siswoyo Haryono dan Febry Rosady (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosi dan spiritual terhadap kinerja perawat temporer dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.Teknik analisis yang di gunakan adalah Structural Eequation Modelling yang hasilnya kecerdasan emosi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu,kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja akan tetapi harus melalui komitmen organisasi.

Christien A. Karambut dan Eka Afnan T, Noormijati 2010 melakukan penelitian tentang analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional,penelitian ini menggunakan Sampel 124 orang, Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sensus yang hasilnya kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh tak langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan melalui kepuasan kerja

Jessica Clairine Tanuwibowo& Eddy M. Sutanto (2014) melakukan penelitian tentang Hubungan Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional pada Kinerja Karyawan Sampel berjumlah 51 karyawan,jenis penelitian kuantitatif eksplanasi yang hasilmya komitmen organisasional berhubungan positif dengan kinerja karyawan, dan budaya organisasi berhubungan positif dengan komitmen organisasional

L. Suhairi Hazisma (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan spiritual terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening sampel menggunakan pendekatan *non-probability sampling*, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan saturation sampling dan hasilnya hubungan linier antara kecerdasan spiritual dan komitmen organisasi. Besarnya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap komitmen organisasi

Syamsul Arifin, Dewi Prihatini, Wiji Utami (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember, Metode analisis penelitian ini adalah Path analysis atau analisis jalur dan alat hitung yang digunakan yaitu SPSS 20 yang hasilnya kecerdasan emosional (X1) dan kecerdasan spiritual (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat (Y),2. Kecerdasan emosional (X1) dan kecerdasan spiritual (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat (Y) melalui komitmen organisasi (Z).

Ibrahim (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan pengaruh kecerdasan emosional terhadap rganizational citizenship behavior dan dampaknya pada kinerja perawat rumah sakit umum antapura dan rumah sakit undata palu yang hasilnya pengujian terbukti ada pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja

Leila Beltrami Moreira (2016) melakukan penelitian tentang Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Persepsi Kinerja Pekerjaan antara Perawat di Barat Laut Iran dengan sampel penelitian 338 peserta yang hasilnya Tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dan persepsi mereka tentang kinerja

Zahra Taherinejad, Seyed Ahmad Ahmadi, Rozita Amani, Mahdieh Sadat Khoshouei (2017) melakukan penelitian tentang Hubungan kecerdasan emosional dan sifat-sifat kepribadian dengan komitmen organisasi di antara perawat Iran dengan sampel Sebanyak 280 perawat dipilih dengan multistage random sampling yang hasilnya Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecedasan emosi dan komitmen organisasi

Destria Efliani, Amin Mustofa dan Ahmad Mardalis (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi,budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA dengan sampel perawat di Ruang IGD, Ruang Mawar I, II dan Ruang Melati I, II, III RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang hasilnya

komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap 28ocial28e kinerja perawat

Gholamhossein EntesarFoumany and Mehrandokht Danshdost (2014) melakukan penelitian tentang Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Kesehatan Mental dan Komitmen Organisasi di antara Perawat di Rumah Sakit Mashhad dengan sampel Sebanyak 372 perawat dipilih. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan metode stratified cluster random sampling yang hasilnya Ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisas.

Zulfa Fitrina, Nelmida, Ice Kamela (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh konflik kerja keluarga dan stress kerja terhadap kinerja perawat rsud dr rasidin padang melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening dengan sampel berjumlah 111 perawat. Nalisis data untuk menguji hipotesis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS v. 19 yang hasilnya Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

a.Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja dan komitmen organisasi

Kecerdasan emosi yang baik dapat dilihat dari bagaimana karyawan mengetahui kualitas mereka. Mengetahui apa kelemahan dan kekuatan mereka, dapat membuat keputusan dengan tepat dan mengelola strategi dalam mencapai tujuan, serta mampu bertahan dan pulih dari tekanan

emosional (frustrasi) dan kegagalan. Sehingga dengan tingkat kecerdasan emosi yang baik akan membuat karyawan berperilaku profesional dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan ini juga di ungkapkan Ling Ma et. Al., (2013), dimana karyawan dengan kinerja yang meningkat tidak hanya aktif memecahkan masalah tetapi juga akan senang bekerja dengan kolega lainnya. Artinya Seseorang dengan kecerdasan emosional yang berkembang dengan baik, kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas**.**

Kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan dan kinerja seseorang, hingga saat ini masih menjadi menjadi topik menarik dalam beberapa penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Suhartini dan Nur Anisa (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit daerah Labuang Baji Makassar. Lalu,peneliti Ibrahim (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dari aspek *self motivation* atau kemampuan memotivasi diri sendiri (indicator dominan) kinerja. Semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang karyawan maka akan semakin berpengaruh pada kinerja mereka. Pentingnya emotional quotient bagi seorang karyawan dibuktikan dari hasil penelitian Goleman dan beberapa riset di Amerika bahwa kecerdasan intelektual hanya memberi kontribusi 20% terhadap

kesuksesan hidup seseorang, termasuk kesuksesan perawat. Sisanya 80% bergantung pada kecerdasan emosi,dan kecerdasan spiritualnya, bahkan dalam hal keberhasilan kerja, kecerdasan intelektual hanya berkontribusi 4% (Iyus Yosep, 2005).

Peneliti MaryamVahidi dkk (2016) melakukan penelitian terhadap perawat di barat laut iran yag hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dan persepsi mereka tentang kinerja. Peneliti Irma Mulyasari (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosi berpengarih secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Peningkatan kecerdasan emosional dapat dicapai apabila karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola emosi diri (pribadi) maupun dalam berhubungan dengan orang lain. Semakin tinggi kecerdasan emosional, diharapkan segala permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dapat teratasi dengan baik, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja.

H1 : Kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Menurut Noe et. al, (2004), komitmen organisasi adalah melihat pada tahap seseorang karyawan menghubungkan diri mereka dengan organisasinya. karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melihat organisasi sebagai bagian yang penting dalam kehidupannya. karyawan akan setia pada organisasi,mengikuti kehendak dan dipengaruhi oleh kecerdasan emosi individu. Untuk karyawan yang memiliki

komitmen organisasi yang rendah mereka akan memiliki kesetiaan yang rendah juga terhadap organisasinya. Maka karyawan akan sulit untuk diberikan motivasi karena mempunyai kecerdasan emosi yang rendah (Noe et. al, 2004). Barling (1990) juga menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah jumlah masa yang ditunjukkan untuk patuh dan setia pada organisasi. Komitmen organisasi juga boleh dilihat sejauh mana seseorang membaca, menulis, berfikir dan berbincang tentang pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi pada saat bekerja atau pada saat diluar waktu kerja.

Selain itu, Bechman, et. al, (1997) juga menghubungkan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam dua kategori yang berkaitan dengan kerja dan yang tidak berkaitan dengan kerja. Kategori pertama termasuk dalam kehadiran, pernyataan taat setia, kebolehramalan, kerjasama, dan kepatuhan kepada norma organisasi dan norma peribadi kerja. Kategori kedua masuk dalam kategori tidak merusak kedamaian, mengelak keluh-kesah dan aduan, dan pernyataan kecenderungan kepada kepatuhan sosial. Studi lain juga mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi (Christien A. Karambut dan Eka Afnan T. Noormijati 2012). Peneliti Zahra Teherinejad dkk (2017),juga menemukan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi di antara perawat iran. Kemudian Siswoyo Haryono dan Febry rosady (2017) melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau).

Responden pada penelitian ini adalah 129 perawat temporer yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Berau pada tahun 2017 dan menyatakan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi.

H2: Kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

b. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja dan Komitmen Organisasi

kecerdasan spiritual yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan dan kecerdasan spiritual yang rendah yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi penurunan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Amirkhani dan Yosefi (2015) dimana dari hasil penelitiannya disebutkan bahwa komponen kecerdasan spiritual memiliki dampak langsung terhadap kinerja perusahaan, yaitu dengan meningkatkan satu faktor, faktor lain meningkat dan akhirnya menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual dan komponennya memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menilai setiap perilaku dan kegiatan yang dilakukan dalam konteks makna yang lebih luas dan akan dipertanggungjawabkan tidak hanya antara sesama manusia tetapi juga kepada Tuhan. Tingkat kecerdasan spiritual yang baik akan sangat memengaruhi kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki kecerdasan

spiritual akan mengambil setiap tindakan secara terbuka, jujur, dan fokus pada kontribusi.

penelitian Siswoyo Haryono dan febry rosady (2017) yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau). Responden pada penelitian ini berjumlah 129 perawat temporer. Pada penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja akan tetapi harus melalui komitmen organisasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa individu yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya juga akan lebih memiliki arti yang nantinya akan membentuk suatu komitmen organisasi yang kuat. Terbentuknya komitmen organisasi inilah yang akan mendorong serta memotivasi seseorang untuk melakukan berbagai upaya untuk kemajuan organisasi. Hal ini menyatakan adanya perubahan terhadap kinerja seseorang ketika usaha yang dilakukan tersebut menghasilkan hasil yang positif.

Penelitian Bahari (2010), yang dilakukan pada 67 karyawan pelayanan publik di Sabah – Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Seseorang dengan kecerdasan spiritual yang tinggi akan mempunyai sikap integritas yang tinggi, bijaksana, ikhlas, dan bertanggung jawab dalam menjalankan segala tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ghozali (2002) dalam penelitiannya membuktikan bahwa religiusitas berpengaruh positif

terhadap komitmen organisasi dan keterlibatan kerja, yang artinya secara tidak langsung mempengaruhi produktifitas.

Penelitian Eka Suhartini dan Nur Anisa (2017) yang dilakukan di rumah sakit daerah Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.Peneliti Anita Abdul Rani dkk (2013) yang dilakukan di Rumah Sakit Pemerintah di Pantai Timur Malaysia ditemukan bahwa ada hubungan antara kecerdasan spiritual dan kinerja. Sulastri Dkk (2016) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa Kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti lain seperti Shysilia Rennarda Sumual Dkk (2019), Nadia Abida Mufita Sani Dkk (2019) menyatakan dalam penelitian mereka bahwa kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan melakukan lebih banyak dalam hal pekerjaan mereka. Hakl ini membuktikan bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan Spiritual dan kinerja,dalam arti lain ketika karyawan menerapkan kecerdasan Spiritual dalam pekerjaan mereka maka kinerjanya diharapkan juga akan meningkat.

H3: Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja.

H4: Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

c. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Seseorang yang memiliki komitmen organisasi yang cukup tinggi akan cenderung memiliki ikatan emosional yang tinggi dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, selain itu seseorang itu akan memiliki kemauan yang tinggi juga untuk tetap bertahan ketika menghadapi suatu kondisi yang sulit di dalam organisasi. Sehingga seseorang tersebut akan melakukan berbagai upaya demi mengoptimalkan kinerja organisasi, maka hal ini akan sejalan dengan produktivitas yang dihasilkan Peneliti Dwi Ariyanto dan Rahayu Triastity (2011) melakukan Penelitian di Rumah Sakit Rahayu Panti Purwodadi di Kecamatan Purwodadi Grobogan dengan responden sebanyak 130 orang. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi dengan kinerja perawat Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi di Kecamatan Purwodadi..

Beberapa studi lain yang memperkuat pernyataan tersebut (Ghozali, 2002; dan Fitriastuti, 2013). Penelitian Dian Kristianto (2011) juga menunjukkan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti Destria Efliani, Amin Mustofa dan Ahmad Mardalis (2015) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja perawat.

Peneliti Mery Novelia dkk (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa Komitmen Organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja. Penelitian Intan Cahya Kurniasari dkk (2018) juga melakukakan

penelitian dengan jumlah Sampel 143 perawat. Pada penelitian ini Komitmen berpengaruh terhadap Kinerja,maka individu yang memiliki rasa bertanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi akan meningkatkan kinerja mereka dari segi kuantitas, kualitas dan waktu.

Selaras, Gelderen dan Bik (2016) juga mengambarkan bahwa komitmen organisasi bisa membangun peran kinerja secara ekstra dan kinerja secara sosial dari karyawan khususnya di bidang pelayanan publik. Kim dan Brymer (2011) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi secara afektif mampu menumbuhkan kinerja ekstra karyawan dan dapat membangun kinerja unggul dan berdaya saing. Lau et al., (2017) juga menjabarkan bahwa komitmen karyawan yang tinggi didalam suatu organisasi akan mampu memberi dampak yang positif terhadap peningkatan kinerja karyawan khususnya komitmen yang bersifat afektif. Dinc (2017) juga menyatakan bahwa komponen komitmen organisasi secara afektif akan mampu menghasilkan karyawan dengan kinerja tinggi karena merasa terikat dengan perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan peneliti Destria Efliani Dkk (2015), Zulfa Fitrina Dkk (2013), Dian Kristianto (2011),yang menemukan ada hubungan yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan, jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

H5: Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

d. Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel *intervening*

Seseorang dengan kecerdasan emosional yang berkembang dengan baik,kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas**.** Kondisi ini diartikan bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu menghasilkan kinerja yang optimal didalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan Tata Usaha sangat membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi karena dalam lingkungan kerjanya mereka akan berinteraksi dengan orang banyak.

Penelitian yang dilakukan Syamsul Arifin, Dewi Prihatini, Wiji Utami (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember, Metode analisis penelitian ini adalah Path analysis atau analisis jalur dan alat hitung yang digunakan yaitu SPSS yang hasilnya adalah kecerdasan emosi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi. Lalu peneliti Sumardi Dkk (2019) yang dilakukan di PT. Suara Merdeka Press Semarang yang dengan jumlah responden 267 orang menyatakan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja melalui komitmen organisasi.

H6: Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Kinerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

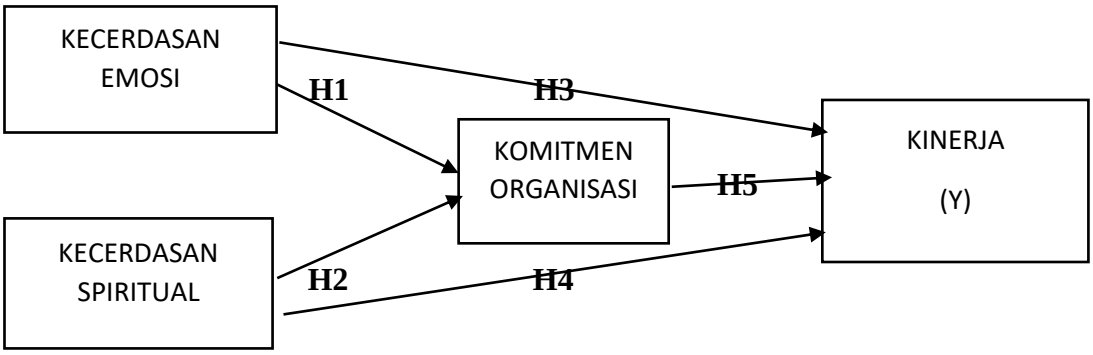
e. Pengaruh Kecerdasan spiritual terhadap Kinerja melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel *intervening*

Seseorang yang memiliki Kecerdasan Spiritual yang tinggi cenderung akan lebih menjadi seorang pemimpin yang penuh dengan pengabdian, bertanggung jawab untuk membawakan visi dan nilai yang lebih tinggi dan bisa memberikan inspirasi kepada orang lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Syamsul Arifin, Dewi Prihatini, Wiji Utami (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember, Metode analisis penelitian ini adalah Path analysis atau analisis jalur dan alat hitung yang digunakan yaitu SPSS yang hasilnya adalah kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi.

Peneliti Siswoyo Haryono dan Febry Rosady (2017) juga melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat temporer dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Eequation Modelling* yang hasilnya adalah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja akan tetapi harus melalui komitmen organisasi.

H7: Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

D.MODEL PENELITIAN



Gambar 1.1 : model penelitian

H1 : Eka Suhartini dan Nur Anisa (2017) , Ibrahim (2013), MaryamVahidi dkk (2016)

H2 : Christien A. Karambut dan Eka Afnan T. Noormijati (2012), Zahra Teherinejad dkk (2017), Siswoyo Haryono dan Febry Rosady (2017)

H3 dan H4 : Siswoyo Haryono dan febry rosady (2017) , Bahari (2010), Eka Suhartini dan Nur Anisa (2017), Anita Abdul Rani dkk (2013)

H5 : Dwi Ariyanto dan Rahayu Triastity (2011) , Dian Kristianto (2011), Destria Efliani dkk (2015). Mery Novelia dkk (2016), Intan Cahya Kurniasari dkk (2018)

H6 : Syamsul Arifin, Dewi Prihatini, Wiji Utami (2014)

H7 : Siswoyo Haryono dan Febry Rosady (2017)